

DESIGN THINKING ÉS ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG

A tervezői szemléletmód alkalmazása a nagyvállalati innováció ügyfélközpontú átalakításában

Tóth Tímea Mónika
Üzleti Tanácsadó és Design Stratéga

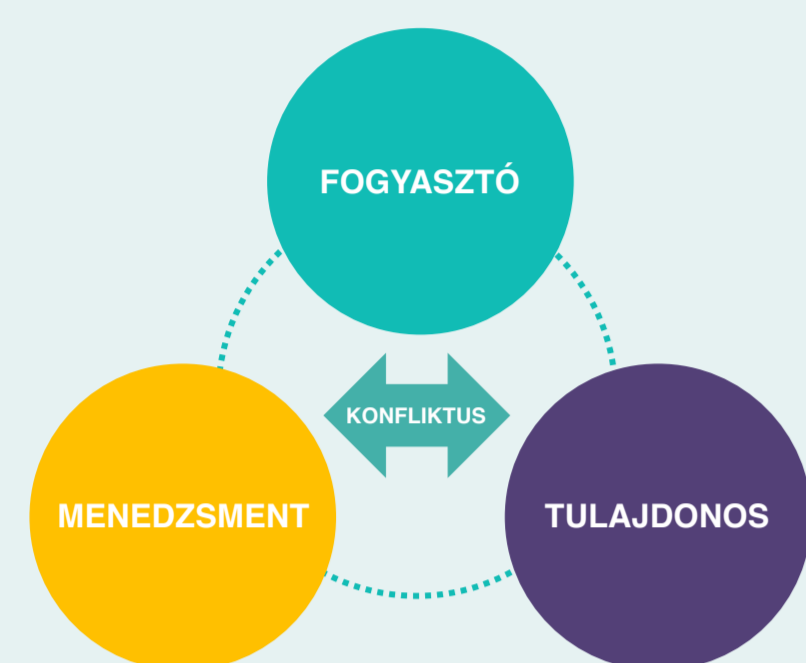
timeamonikatoh@icloud.com

+36 30 914 6723

III O III E DOKTORI

Témavezető: dr. Szentpéteri Márton | Társ-témavezető: dr. Barcza Dániel

1 KUTATÁSI KONTEXTUS

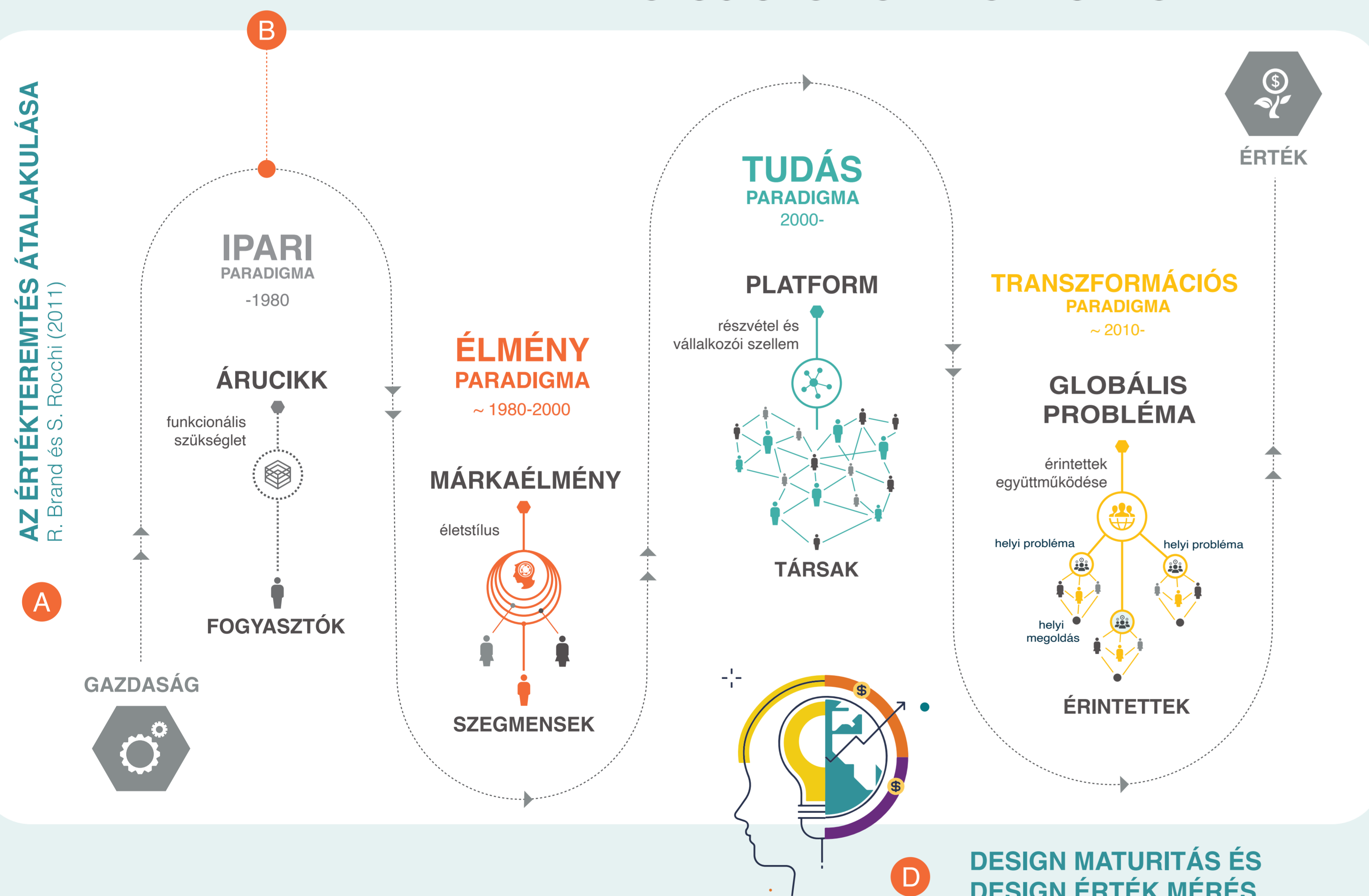


MEGBÍZÓ-ÜGYNÖK TEÓRIA
Jensen, M.C. és Meckling, W.H. (1976)



C V.U.C.A. VILÁG ÉS 'WICKED' PROBLÉMÁK
W. Bennis és B. Nanus (1985) - H. Rittel és M. Webber (1973)

SZOCIOKULTURÁLIS NYOMÁS



E 'BIG DATA' ÉS MEGFIGYELÉSI KAPITALIZMUS
S. Zuboff (2014)

TECHNOLÓGIA ÉS AUTOMATIZÁLÁS

2 CÉLKITŰZÉS

A doktori kutatásom célja, hogy feltárjam, hogyan teremtenek értéket az ügyfelek számára a tudás paradigmájához való alkalmazkodás során azok a szolgáltató nagyvállalatok (elsősorban hazai telekommunikációs és/vagy banki szféra képviselői), amelyek elkötelezték magukat az ügyfélközpontú innováció mellett, kísérletet tettek design és/vagy agilis módszerek integrálására, valamint kialakult gyakorlatuk van (adat-vezérelt) ügyfélkapcsolati rendszerek működtetésében.

3 HIPOTÉZIS

Az ügyfélközpontú innováció akkor jár mérhető gazdasági haszonnal, ha a szervezetben kialakítják a diverzifikált ügyféligények megértésének, definiálásának és mérésének a gyakorlatát. Ennek eredményes módszere lehet a design thinking folyamatának részleges vagy teljes automatizálása adat-vezérelt ügyfélkapcsolati ökoszisztéma támogatásával pl. mesterséges intelligenciával támogatott ügyfélszolgálat vagy intelligens lojalitás platformok bevezetésével.

4 KÉRDÉSEK

Van-e a design thinking-nek olyan működőképes alternatívája a szolgáltató nagyvállalatok új üzleti modelljei között, amely lehetővé teszi a design üzleti hasznának kimutatható realizálását? Automatizálható-e a design thinking?

- Milyen peremfeltételek szükségesek a design thinking üzleti gyakorlatba való eredményes integrálásához?
- Gazdasági haszonra fordítható-e a design által teremtett érték? Hol tartanak a design maturitás skáláján a szolgáltató nagyvállalatok kiválasztott szereplői?
- Milyen adat-vezérelt technológiai megoldások támogatják az ügyfélcentrikus működést? Hogyan facilitálja a mesterséges intelligencia a diverzifikált ügyféligények releváns kiszolgálását?

5 MÓDSZERTAN

Magyarországon a design thinking üzleti adaptálására tett kísérleteinek száma a szolgáltató nagyvállalatok innovációs folyamataiban még nem számottevő, tudományos dokumentációja pedig nincs. A releváns esetek tanulmányozását kizárólag a projektekben való közreműködés teszi lehetővé.

- másodlagos forrás feldolgozása
- kontextuális mélyinterjúk
- design maturitás felmérés (prototípus)
- projekt munkák
- tudás-megosztás

A KAPITALIZMUS ÚJRATERVEZÉSE

“ A KAPITALIZMUS JÖVŐJE AZON ÁLL VAGY BUKIK, HOGY A VÁLLALATOKNAK SIKERÜL-E A FIGYELMÜKET VISSZAFORDÍTANI A FOGYASZTÓIK FELÉ. (Roger Martin, 2011)